vivo
Relatório de
Responsabilidade
Corporativa
2003

ser responsável é a chave para

crescer

Esta edição especial é uma versão reduzida do Relatório de Responsabilidade Corporativa da VIVO 2003. Queremos que essa publicação, além de reportar o desenvolvimento de nossas práticas no campo da ética empresarial, dê um primeiro passo para disseminar e reforçar a cultura da responsabilidade social internamente. O conteúdo completo do Relatório estará disponível na intranet e no nosso site (www.vivo.com.br).

vivo

para

você

índice

Mensagem do presidente

um Brasil melhor

POR QUE A VIVO INVESTE NA RESPONSABILIDADE CORPORATIVA E NO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Entendemos que a conduta ética e socialmente responsável significa a sobrevivência e o sucesso do nosso negócio. E a posição de liderança aumenta ainda mais esse compromisso. Ser líder, para nós, é ter obrigações que vão além do sucesso econômico.

Visão, ousadia, planejamento, competência e rigor fizeram da VIVO, logo no seu primeiro ano de existência, a maior operadora do mercado de telefonia celular do Hemisfério Sul. Queremos nos servir desses mesmos valores para tornar a VIVO referência nos mais altos padrões de responsabilidade corporativa no Brasil. Entendemos que a conduta ética e socialmente responsável significa a sobrevivência e o sucesso do nosso negócio. E a posição de liderança aumenta ainda mais esse compromisso. Ser líder, para nós, é ter obrigações que vão além do sucesso econômico.

A publicação do Relatório de Responsabilidade Corporativa VIVO 2003 cumpre o papel de relatar nossas práticas, como também o de disseminar o conhecimento da responsabilidade social e do desenvolvimento sustentável entre os públicos com os quais nos relacionamos, principalmente acionistas, colaboradores, fornecedores, clientes, comunidade, governo e sociedade. Isso porque a essência de uma empresa socialmente responsável é a capacidade de ouvir os interesses dos seus diferentes públicos e incorporar tais demandas em seu planejamento.

Também queremos partilhar com todos os nossos públicos a idéia de que a VIVO busca o desenvolvimento sustentável. Aquele desenvolvimento que assegura o atendimento das necessidades do presente sem comprometer a capacidade das futuras gerações de suprir suas próprias necessidades.

Fazem parte desse pensamento a promoção de programas de incentivo, aprimoramento e qualidade de vida para os colaboradores; o gerenciamento do uso de recursos ambientais; a adoção de uma sólida política de governança corporativa; o patrocínio de iniciativas culturais; e o estabelecimento de parcerias com ONGs e instituições públicas, firmadas pelo Instituto VIVO, braço do investimento social externo da corporação. Em 2003, investimos cerca de R$ 9 milhões de reais em diversos projetos, com destaque para o apoio à criação dos Telecentros, projeto da Prefeitura de São Paulo, e aos programas do Instituto Ayrton Senna, que cobrem vários Estados dentro da nossa área de atuação. A VIVO também patrocina o projeto que visa elevar Paraty (RJ) à categoria de Patrimônio Mundial pela Unesco.

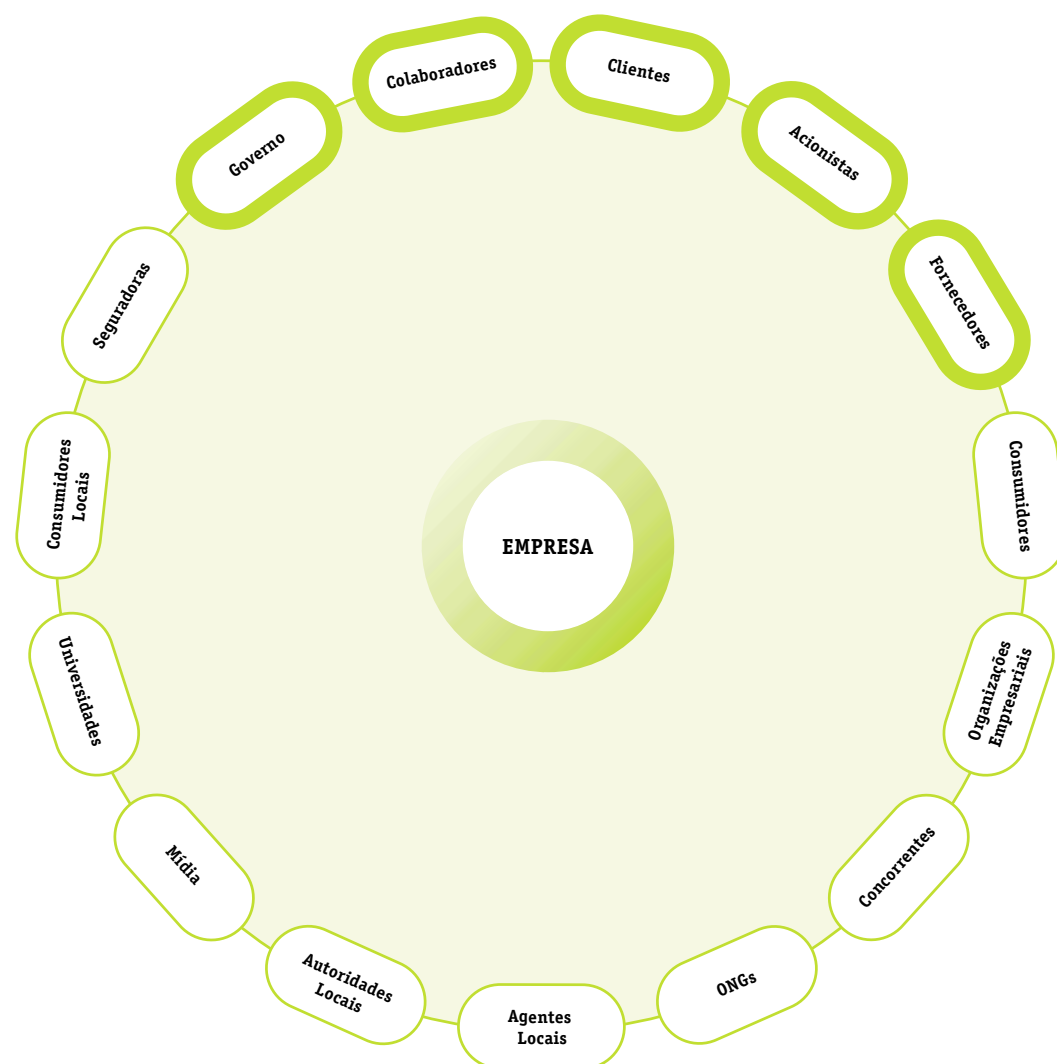
Todas essas atividades fazem parte da nossa crença e do nosso compromisso de contribuir para a construção de um Brasil melhor.

Francisco Padinha

Partes interessadas

diálogo para todos

COMO A VIVO SE RELACIONA COM OS SEUS DIFERENTES PÚBLICOS

Partes interessadas são os grupos que de alguma maneira influenciam e são influenciados pelas atividades da empresa. Para o relatório, a VIVO elegeu como principais *stakeholders* seu público interno, fornecedores, clientes, governo, acionistas e comunidades.

Partes interessadas*

colaboradores

* **A empresa socialmente responsável não se limita a respeitar os direitos dos trabalhadores, consolidados na legislação trabalhista e nos padrões da OIT (Organização Internacional do Trabalho), ainda que esse seja um pressuposto indispensável. Mas a empresa deve ir além e investir no desenvolvimento pessoal e profissional de seus empregados, bem como na melhoria das condições de trabalho e no estreitamento de suas relações com os colaboradores. (Instituto Ethos)**

PERFIL DOS COLABORADORES

A VIVO conta com um grupo jovem de colaboradores, com idade média de 32 anos. Quatorze porcento têm menos que 25 anos, 58% têm entre 25 e 35 anos e 28% mais de 35 anos de idade. Dos seus 6.700 colaboradores, 75% possuem o nível superior de escolaridade, e 48% já concluíram sua formação.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A VIVO realizou em 2003, através da sua intranet, a 1ª Pesquisa de Satisfação. A adesão espontânea foi de 67,5% dos colaboradores, o que corresponde a 4.708 participantes. O índice de satisfação chegou a 7,3, em uma escala de 1 a 10. O corpo diretivo da empresa discutiu os resultados e as opiniões levantados na pesquisa.

CREATIVE TEAM

Canal direto com a diretoria, por meio do qual os colaboradores podem enviar idéias e sugestões para melhorar a gestão dos negócios da Empresa.

EDUCAÇÃO E SAÚDE

Entre os programas de educação continuada oferecidos aos colaboradores da VIVO, destacam-se o Desenvolvimento Gerencial, o Desenvolvimento de Competências e o Programa de Trainees, além de uma política de subsídios para programas de pós-graduação, MBA e cursos de idiomas.

A VIVO oferece uma série de serviços e assistência na área de saúde, entre os quais destacam-se as ações de uniformização e extensão de coberturas dos planos médicos, odontológicos e de seguro de vida, campanhas de vacinação, ações de segurança no trabalho e de gestão ambiental, entre outros.

partes interessadas

fornecedores*

* A empresa que tem compromisso com a responsabilidade social envolve-se com seus fornecedores e parceiros, cumprindo os contratos estabelecidos e trabalhando pelo aprimoramento de suas relações de parceria. Cabe à empresa transmitir os valores de seu código de conduta a todos os participantes de sua cadeia de fornecedores, tomando-o como orientador em casos de conflitos de interesse. A empresa deve conscientizar-se de seu papel no fortalecimento da cadeia de fornecedores, atuando no desenvolvimento dos elos mais fracos e na valorização da livre concorrência. (Instituto Ethos)

A VIVO conta com uma política transparente junto aos seus mais de três mil fornecedores, entre eles, alguns de pequeno porte, ONGs, cooperativas e associações, que receberam em 2003 pedidos de compra no valor global de R$ 6 bilhões. Os critérios de seleção compreendem uma rigorosa análise dos aspectos comercial, financeiro e legal dos candidatos a fornecedor. No final de cada ano, a VIVO entrega um certificado, que evidencia a qualidade dos serviços prestados, aos seus melhores fornecedores.

PARCEIROS AO VIVO

Canal de relacionamento por meio do qual qualquer fornecedor cadastrado na VIVO ou potencial fornecedor pode enviar propostas para o e-mail gestaofornecedores@VIVO.com.br, indicando quais as vantagens apresentadas em sua proposta.

partes interessadas

clientes*

* A responsabilidade social em relação aos consumidores e clientes exige da empresa o investimento permanente no desenvolvimento de produtos e serviços confiáveis, que minimizem os riscos de danos à saúde dos usuários e das pessoas em geral. A publicidade de produtos e serviços deve garantir seu uso adequado. Informações detalhadas devem estar incluídas nas embalagens e deve ser assegurado suporte para o cliente antes, durante e após o consumo. (Instituto Ethos)

A VIVO encerrou o ano de 2003 com mais de 20 milhões de clientes, em 19 Estados brasileiros e no Distrito Federal, e com cobertura direta em 86% do território nacional. Isso representa 45% dos 46 milhões de usuários de celular do país, sendo que 76,2% deles são clientes de serviços pré-pagos e 23,8%, de pós-pagos.

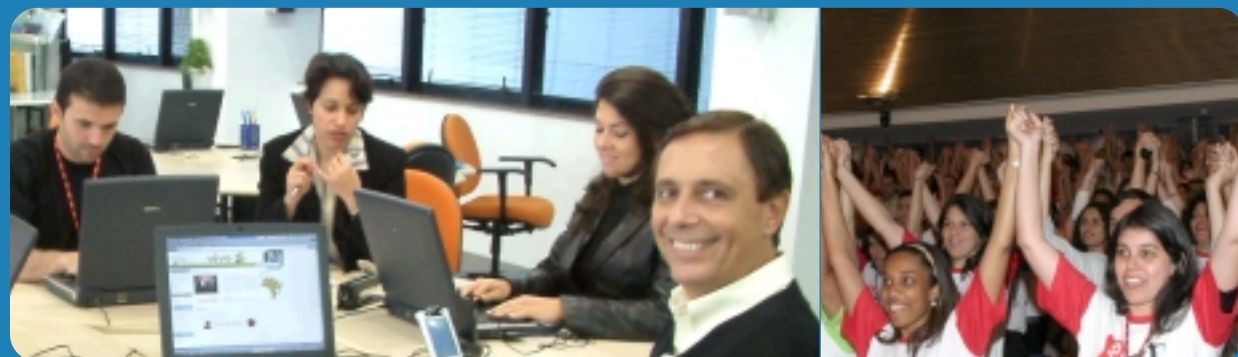
CANAIS DE RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

Para estimular a comunicação com seus clientes, a VIVO mantém uma série de canais gratuitos, como o SAC e o atendimento via fax. Outros canais de relacionamento são: Atendimento Telefônico/Call Center, Atendimento Web e VIVO para Você (*newsletter* encartada nas contas de clientes pós-pagos que traz informações sobre serviços, promoções e ações de Responsabilidade Social).

Avaliação da satisfação

Em 2003, foram entrevistadas mais de 8.700 pessoas em todo o país sobre aspectos como atendimento, assistência técnica, produtos e serviços. A nota de satisfação geral foi 8,25, em uma escala de 1 a 10. A partir desse estudo, várias ações de melhoria estão sendo adotadas para aumentar a satisfação dos clientes.

Ouvidoria

A VIVO criou em 2003 uma Ouvidoria Nacional, responsável pelo relacionamento institucional com órgãos de defesa do consumidor em todo o país. Sua missão é antecipar soluções para questões que envolvem os interesses dos usuários e dos próprios órgãos.

partes interessadas

governo*

* **A empresa deve relacionar-se de forma ética e responsável com os poderes públicos, cumprindo as leis e mantendo interações dinâmicas com seus representantes, visando à constante melhoria das condições sociais e políticas do país. O comportamento ético pressupõe que as relações entre a empresa e governos sejam transparentes entre consumidores/clientes, fornecedores e distribuidores. Cabe à empresa manter uma atuação política coerente com seus princípios éticos e que evidencie seu alinhamento com os interesses da sociedade. (Guia de Elaboração do Balanço Social, Instituto Ethos)**

A VIVO tem suas atividades regulamentadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), órgão do Ministério das Comunicações. Para acompanhar todas as atribuições estipuladas pela agência e aprofundar o relacionamento entre a Empresa e seu órgão regulador, a VIVO conta com uma Vice-Presidência de Regulamentação e Relações Institucionais. Instalação das ERBs (estações de transmissão de celular) e parcerias em projetos governamentais nas áreas cultural, social, ambiental, educacional ou de saúde também fazem parte da atuação da VIVO com este *stakeholder*.

partes interessadas

acionistas*

* **Os relatórios de sustentabilidade têm um público-alvo mais amplo que os relatórios financeiros, voltados basicamente para os acionistas. Neste contexto, os acionistas são considerados um entre tantos grupos de partes interessadas. (Global Reporting Initiative)**

As empresas que formam a VIVO contam com cerca de 7,7 milhões de acionistas, os quais, graças a uma gestão profissionalizada e integrada, recebem tratamento igualitário e amplo acesso às informações da *joint venture*. Para isso, a VIVO disponibiliza aos investidores um contato direto com executivos da Empresa, via e-mail e telefone. Além disso, diversas informações, como as demonstrações trimestrais das *holdings*, são apresentadas na página da Internet www.vivo.com.br/ri. Esse site deverá ser reformulado em 2004.

partes interessadas

comunidades

O Instituto VIVO (ex-Instituto Brasil Digital) é o braço do investimento social que permitiu à VIVO apoiar e desenvolver, em 2003, projetos focados em educação, meio ambiente e voluntariado, além de iniciativas nas áreas de esporte, habitação, cultura, saúde, entre outras. Esses projetos representaram investimentos da ordem de R$ 9 milhões e beneficiaram milhares de pessoas no Brasil.

Entre os programas de educação apoiados pela VIVO, destacamos o Selo Escola Solidária, que reconhece escolas que desenvolveram ações sociais relevantes, como combate ao analfabetismo e combate à violência, e o Estação Luz da Nossa Língua, que transformará a Estação da Luz, no Centro de São Paulo, em um centro de referência mundial da língua portuguesa. Também receberam apoio da VIVO em 2003 a Pastoral da Criança, com seu programa de alfabetização de líderes comunitários, os Telecentros, espaços que abrigam computadores com acesso livre à população e que fazem parte do programa de Inclusão Digital do Governo Eletrônico da Prefeitura de São Paulo, e o Canarinhos e Assemelhados, que oferece educação musical a crianças carentes de Boa Vista (RR). A VIVO reafirmou seu compromisso com a educação ao apoiar alguns dos principais projetos do Instituto Ayrton Senna. São eles: SuperAção Jovem, o Largada 2000, o Escola Campeã e o Acelera Goiás.

Já em meio ambiente, o destaque em 2003 foi o patrocínio da VIVO para a elaboração do dossiê O Caminho do Ouro em Paraty e sua Paisagem, enviado posteriormente pela Prefeitura de Paraty para avaliação da Unesco. As ações de voluntariado apoiadas pela VIVO incluíram iniciativas como campanhas de arrecadação de alimentos, agasalho, doação de brinquedos e livros, entre outras.

A Empresa também desenvolveu ações em outras áreas, como esporte, combate à fome, habitação, geração de renda, cultura e saúde. Em geração de renda, um exemplo de compromisso da VIVO com o resgate da cidadania e criação de empregos foi o apoio dado à Cooperativa das Costureiras de São Bartolomeu, em Salvador (BA).

Os programas ou entidades apoiados pela VIVO em 2003, segundo seu foco de atuação, foram:

EDUCAÇÃO

- Abrigo João Paulo II
- Acelera Goiás
- Alfabetização Gratuita para Adultos
- Associação Carente São Benedito do Bairro de Fátima
- Canarinhos e Assemelhados
- CIEE
- De Olho no Futuro
- Escola Campeã
- Estação Luz da Nossa Linguá
- Faz Universitário
- Instituto Cultural Flauta Mágica
- Largada 2000
- Minhas Crianças
- Pastoral da Criança
- Projeto Junior *Achievement*
- Selo Escola Solidária
- SuperAção Jovem
- Telecentros
- Unidade Móvel de Ensino Profissionalizante

MEIO AMBIENTE

- Doação de Cartuchos e Tonners
- Festival Internacional de Pesca de Cáceres
- Kaiowá Guarani
- O Caminho do Ouro em Paraty e sua Paisagem
- Praça do Rádio Clube
- Programa de Uso Inteligente de Energia Elétrica
- Reaproveitamento de papel e plástico

VOLUNTARIADO

- Campanha de Natal – Sacolas, Alimentos
- Campanha de Vacinação
- Campanha Dia das Crianças
- Campanha do Agasalho SP, PR e SC
- Centro de Voluntariado de Campo Grande
- Gente Nova

ESPORTE

- Ecomotion/PRO 2003
- Esporte na Ilha Criança
- Futsal
- Geração Campeã
- Novo Glicério

COMBATE À FOME

- Associação Via Láctea
- Mesa Brasil

HABITAÇÃO

- Nossa Casa

GERAÇÃO DE RENDA

- Brinde Solidário para o Dia das Mães
- Desfile COOPA-ROCA – São Paulo Fashion Week
- Desfile da Cooperativa das Costureiras de São Bartolomeu
- Mosaicos: Arte, Trabalho e Cidadania

CULTURA

- 5º Bienal de Arquitetura e Design (BIA)
- 13º Festival de Inverno da UFPR
- 34º Festival de Inverno de Campos do Jordão
- Companhia Barrica
- Negraeva
- Palco de Experiências
- Teatro Sobre Rodas – Grupo Teatral Mapati

SAÚDE

- II Encontro Científico do Programa Saúde na Escola
- Fundação Pró-Sangue
- Hospital Emílio Ribas
- Leilão Beneficente
- McDia Feliz
- Mensagem Solidária
- Natal Solidário
- Serviço de Transplante de Medula Óssea

OUTROS

- Apoio a instituições
- Projeto Siminino
- Torneio de Golfe – Obra do Berço

depoimentos

"As principais empresas do Brasil se uniram para apoiar a Estação Luz da Nossa Língua, projeto que vai criar o primeiro museu no país a ter como tema a Língua Portuguesa, principal elemento de identidade do povo brasileiro. A VIVO está investindo no que nos identifica como brasileiros e no que torna possível usarmos seus serviços de telefonia." **Silvia Finguerut,** gerente-geral de Patrimônio da Fundação Roberto Marinho e coordenadora do Projeto Estação Luz da Nossa Língua.

"Eu estava atrasado demais. Perdi seis anos. Quando estudava na 4ª série, entrei no Acelera. Comecei a ler, a escrever, peguei firme! Fiz até o último módulo porque queria ir para o 1º ano do ensino médio e estudar mais e mais. Antes eu era ignorante para conversar com as pessoas. Agora eu sei o que falar. Fico feliz na sala de aula. Vou acelerar mais ainda para chegar aonde eu quero." **Maycon de Souza Gomes,** 16 anos, de Trindade, GO, ex-aluno do Acelera, programa do Instituto Ayrton Senna apoiado pela VIVO.

"Assumir uma co-responsabilidade não se resume apenas a apoiar financeiramente um programa ou uma ação social, mas efetivamente somar forças em torno de uma causa e não medir esforços para chegar ao horizonte desejado. A importância da parceria da VIVO nas iniciativas do Instituto Ayrton Senna está em juntarmos esforços para superarmos mais rapidamente as necessidades de desenvolvimento humano e social." **Viviane Senna,** presidente do Instituto Ayrton Senna.

"A Cooperativa de São Bartolomeu é a coisa mais preciosa que aconteceu na minha vida e na vida das mulheres que trabalham comigo. Até pessoas de outros países vêm aqui para conhecer nosso trabalho. Eu me sinto engrandecida. E a VIVO, além de ser parceira na parte financeira, também é nossa cliente, encomendando brindes como bandeiras, aventais e bolsas." **Maria José Leite de Lima,** presidente da Cooperativa de São Bartolomeu, programa financiado pela VIVO que promove a geração de renda para costureiras de Salvador, BA.

"Antes eu era ignorante para conversar com as pessoas. Agora eu sei o que falar. Fico feliz na sala de aula. Vou acelerar mais ainda para chegar aonde eu quero."

"O apoio da VIVO é extraordinariamente importante para a Pastoral da Criança. A VIVO acredita na experiência da Pastoral e nos dá liberdade para aplicarmos os recursos nas regiões mais necessitadas. Trabalhamos pela inclusão social com o combate ao analfabetismo. Uma pessoa só se transforma em um cidadão depois que aprende a ler e a escrever." **Zilda Arns,** coordenadora da Pastoral da Criança.

"Participo há mais de um ano do programa de voluntariado da VIVO. Buscamos realizar projetos que contribuam para a transformação da sociedade, e não apenas ações pontuais. Minha visão de mundo mudou desde que comecei a realizar este trabalho. No grupo de voluntários, as relações ficam mais fortes, existe mais respeito, apoio e compartilhamento, e tudo isso você traz para o dia-a-dia dentro da VIVO." **Sônia Maria Coelho Marques,** colaboradora e voluntária da VIVO.

expediente

CONSELHO EDITORIAL
Diretor Presidente: Francisco Padinha
Diretor de Relações com Investidores: Ronald Aitken
Diretora de Comunicação Institucional: Elisa Prado
Diretor Executivo do Instituto VIVO: Tonico Pereira
Coordenador do Comitê de Divulgação da VIVO: Arthur Fonseca

EDIÇÃO E COORDENAÇÃO
Instituto VIVO e Diretoria de Comunicação Institucional.

COORDENAÇÃO EDITORIAL, APURAÇÃO E REDAÇÃO
Report – Relatórios Sociais

DIREÇÃO DE ARTE, PROJETO GRÁFICO E EDIÇÃO DE ARTE
Ana Couto Branding & Design

REVISÃO
Kathia da Costa Alemão Ferreira e Paula Seara.

FOTOS
Carlos Manfredo (SP), Eduardo Salles (SP), Fábio Corrêa (SP), Juan Guerra (SP), Mila Petrillo (CO/N), Roberta da Purificação (SP) e Eduardo Valente (SP).

FOTOLITO E IMPRESSÃO
Leograf Gráfica e Editora

TIRAGEM: 15.000 EXEMPLARES
Este relatório foi impresso em papel Reciclato 180g (capa) e 120g (miolo).

APOIO DA IDENTIFICAÇÃO, FORNECIMENTO E CONFORMIDADE DO CONTEÚDO
Equipe Instituto VIVO: Eduardo Salles, Eduardo Valente, Eliana Maria Pereira, Roberta da Purificação, Thays Figueiroa, Tonico Pereira

Equipe VIVO: Adilson Valiente (SP), Ana Bonella (ES), André Luis Barreto (DF), Andreia Duarte (DF), Antônio Luis Braga (DF), Alberto de Mattos (RJ), Aline Sonttag (DF), Antônio Gomes (DF), Carolina Frazon Terra (SP), Carlos Cesar Mazur (RJ), Carlos De La Rosa (RJ), Cassio Ashauer (SP), Cesar Nunes (SP), Cecília Costa (DF), Cintia Barlotti (SP), Clairton Santana (SP), Claudete Aparecida Costa (SP), Cristiane Gamoeda (GO/TO), Cristiane Viteli (RJ), Daniela Santoro (MT), Dinalva Barreto (SP), Edmar Lusia Nogueira Araújo (DF), Emilia Carminato (SP), Erika Moraes de Almeida (AM), Fabiana Mello (RS), Fernando Chagas (SP), Geovanio Marques (BA), Guto Delgado (DF), Jaqueline Cunha de Mello (RR), João Domingos (SP), João Ney Marçal Jr. (PR), Jorge Emir Caliman (SP), José Alberto Lopez (RJ), José Lecy (SP), Iria Pedrazzi (RS), Henry Stanley O Carpenter (RJ), Lilian Tavares Salgado dos Santos (PA/AP), Luciane Damasceno (RJ), Luciene A. Dias (SP), Luís Filipe Samrsla (RS), Luis Luz (RS), Marcelo Neiva (PR), Márcia Araujo (SP), Marco Casarotto (SP), Marcos Amadeu (SP), Maria Estrella (RJ), Maria Julia Giovannetti (SP), Marília Arrigoni (ES), Michel Daud (SP), Lady Batista de Morais (DF), Natália de Arruda (DF), Nelson José Monteiro (SP), Olyntho Neves Neto (MT), Paulo Henrique Azevedo (SP), Patrícia Franco (RJ), Ralph Carvalho (RJ), Regina Boff (RS), Regina Monteiro (SP), Rejane Pereira (SP), Renata Costa Cabral (DF), Ricardo Voigt (PR), Rita Moraes (BA), Ricardo P. A. Barros (SP), Rosilene Ribeiro (RJ), Sandra Lima (SP), Selma Zilotti (SP), Sérgio Enabe (SP), Sonia Abreu Mello (BA), Sônia Maria Coelho Marques (MS), Telmo Soares (SP), Valter Portes (SP), Vânia Furtuna (RJ).

MAIS INFORMAÇÕES: INSTITUTO VIVO

Av. Chucri Zaidan, 860, 5° andar lado A
CEP 04583, Morumbi, São Paulo (SP)
Versão eletrônica: www.vivo.com.br
Email: institutovivo@vivo.com.br